

## Factsheet meldactie Zorginkoop Juli 2011

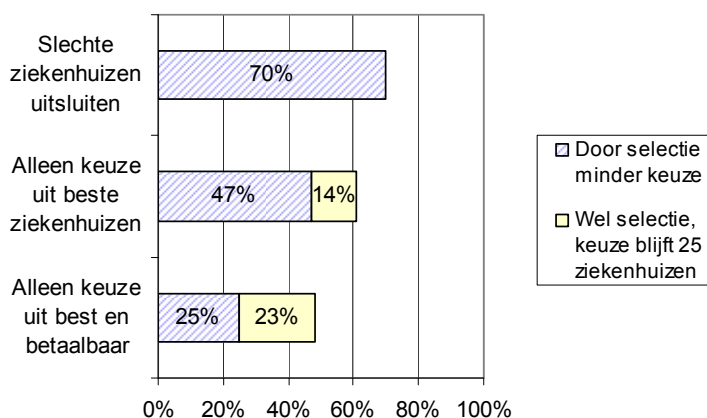
Vragenlijsten ingevuld in april 2011. Aantal deelnemers: 3028.

### Vertrouwen in de zorgverzekeraar

- Slechts een kwart van de deelnemers (27%) heeft er veel vertrouwen in dat de zorgverzekeraar kwaliteit van zorg belangrijker vindt dan kosten.
- Het algemene vertrouwen in de zorgverzekeraar scoort iets hoger dan vertrouwen in het voorop stellen van de kwaliteit van zorg: 32% scoort boven gemiddeld.
- Belangrijk om het vertrouwen in de zorgverzekeraar te vergroten:
  - Goede informatie over de kwaliteit van de zorg (67%).
  - Goede afhandeling van vragen (55%).
  - Informatie over contracten (51%).
  - Het betrekken van patiënten (44%).
  - Informatie over de voorwaarden van contracten (43%).

### Selectieve zorginkoop

- 77% van de deelnemers wil graag zelf kiezen voor een ziekenhuis.
- uitsluiting van slechte ziekenhuizen: voor 70% van de deelnemers acceptabel. Mits er keuze blijft uit 25 ziekenhuizen.
- Selectie voor alleen de beste ziekenhuizen: voor 47% van de deelnemers acceptabel. Mits er een keuze blijft uit 25 ziekenhuizen: voor 14% acceptabel. Totaal: 61% van de deelnemers.
- Selectie voor beste en betaalbare ziekenhuizen: voor 25% van de deelnemers acceptabel. Mits keuze uit 25 ziekenhuizen: voor 23% acceptabel. Totaal: 47% van de deelnemers.



### Toelichting geen contract met zorgverlener van goede kwaliteit

- "Ben jarenlang onder behandeling geweest bij een neuroloog in België in samenwerking met de neuroloog in Nederland. De laatste keer was dit betreffende ziekenhuis niet meer gecontracteerd. Terwijl deze neuroloog en zijn team zeker de meeste expertise hebben."

- "Enkele jaren geleden had ik veel last van herniaklachten in de lage rug. Ik kreeg van verschillende personen het advies om naar een bepaald ziekenhuis te gaan. Mijn zorgverzekeraar had geen contract met deze zorgverlener."

### Casus CZ

72% van de deelnemers vindt het goed dat CZ voorwaarden stelt aan zorginstellingen voor de kwaliteit. 13% van hen is verzekerd bij CZ. Selectieve zorginkoop is geen reden om over te stappen.

### Welke informatie heeft u nodig om het oordeel van uw zorgverzekeraar te kunnen vertrouwen?

- "Afweging waarop contract is afgesloten. Dus gegevens van kwaliteit en prijs."

- "Aantal behandelingen en ervaringen van andere patiënten."

- "Duidelijke polisvoorwaarden."

- "Duidelijkheid wat wordt verstaan onder kwaliteit. want wie of wat bepaald nu die kwaliteit?"

### Contractering

- Een kwart van de deelnemers (26%) geeft aan informatie te ontvangen over met welke zorgverleners contracten zijn gesloten.
- 8% van de deelnemers heeft een zorgverzekeraar die informatie geeft over waar op wordt gelet bij het afsluiten van contracten.
- Deelnemers die informatie krijgen over het afsluiten van contracten hebben een groter vertrouwen in hun zorgverzekeraar
- 84% van de deelnemers wil graag informatie van de zorgverzekeraar over waar op wordt gelet bij het afsluiten van contracten.
- Deelnemers zijn nauwelijks bereid meer premie te betalen voor extra keuze (14%).

### Aanbevelingen

- Zorgverzekeraars kunnen het vertrouwen van hun verzekerden vergroten door het geven van goede informatie over de criteria die worden gebruikt bij de zorginkoop.
- Zorgverzekeraars kunnen werken aan de acceptatie van selectieve zorginkoop door aan een aantal voorwaarden te werken:
  - Kwaliteit voorop stellen.
  - Voldoende keuzeopties.
  - Goed informatievoorziening.
  - Betrekken van patiëntenorganisaties.

### Deelnemers meldactie

De groep deelnemers is niet representatief voor de Nederlandse bevolking.

- 59% vrouw, 41% man
- Leeftijd: 76% tussen de 45 en 75 jaar oud
- Provincies: Zuid-Holland (20%), Noord-Holland (16%), Noord-Brabant (14%), Gelderland (12%) en Utrecht (8%).
- 80% van de panelleden heeft te maken met een chronische aandoening: 20% hart- en vaatziekten, 17% reumatische aandoening, 16% astma/COPD, 15% diabetes, 8% psychische problemen.
- De deelnemers hebben de vragenlijst via internet ingevuld. Een groot deel is lid van het panel Consument en de Zorg (94%).